

**PENGARUH KEMUDAHAN, HARGA, KUALITAS PELAYANAN
DAN KEAMANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
PRODUK MELALUI APLIKASI SHOPEE.ID
(Studi Empiris pada Mahasiswa Akuntansi Angkatan 2016 Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta)**



SKRIPSI

Disusun untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis
pada Universitas Muhammadiyah Surakarta

Disusun Oleh :

ANASTASIA AUTI MERRY YANISSA

B200150134

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2020

HALAMAN PERSETUJUAN

**Pengaruh Kemudahan, Harga, Kualitas Pelayanan dan Keamanan Terhadap
Keputusan Pembelian Produk melalui Aplikasi Shopee.ID
(Studi Empiris pada Mahasiswa Akuntansi Angkatan 2016 Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta)**

SKRIPSI

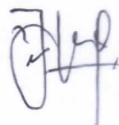
Oleh:

ANASTASIA AUTI MERRY YANISSA

B200150134

Telah diperiksa dan disetujui oleh:

Dosen Pembimbing



Dra. Nursiam, M.H., Ak., CA

NIDN: 0624096401

HALAMAN PENGESAHAN

**Pengaruh Kemudahan, Harga, Kualitas Pelayanan dan Keamanan Terhadap
Keputusan Pembelian Produk Melalui Aplikasi Shopee.ID
(Studi Empiris pada Mahasiswa Akuntansi Angkatan 2016 Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta)**

SKRIPSI



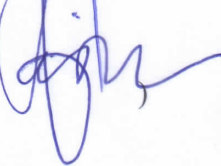
Yang dituliskan oleh:

ANASTASIA AUTI MERRY YANISSA
B200150134

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta
Pada hari Sabtu, 4 Januari 2020
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Dewan penguji:

1. Dra.Nursiam, M.H.,Ak.,CA
(Dosen Penguji I)
2. Dra. Rina Trisnawati, M.Si.,Ak.,Ph.D.
(Dosen Penguji II)
3. Fauzan, S.E.,M.Si.,Ak.
(Dosen Penguji III)

()
()
()

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta



Dr. H. Syamsudin, MM.
NIDN 017025701



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

FAKULTAS EKONOMI

Jl. A. Yani Tromol Pos I Pabelan Kartasura Telp. (0271) 717417 Surakarta - 57102

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : ANASTASIA AUTI MERRY YANISSA
NIRM : B 200 150 134
Jurusan : AKUNTANSI
Judul Skripsi : PENGARUH KEMUDAHAN, HARGA, KUALITAS
PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN PRODUK MELALUI APLIKASI
SHOPEE.ID (Studi Empiris pada Mahasiswa Akuntansi
Angkatan 2016 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas
Muhammadiyah Surakarta)

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, 12 Februari 2020

Yang membuat pernyataan,



Anastasia Auti Merry Yanissa

MOTTO

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan.”

(QS. Asy-Syarh: 5)

“ Man saara ala darbi washala ”

(Barang siapa yang berjalan di jalannya ia akan sampai di tujuan)

**“ Daun yang jatuh tak pernah membenci angin. Dia membiarkan dirinya
jatuh begitu saja. Tak melawan, Mengiklaskan semua.”**

(Tere Liye, Daun yang jatuh tidak pernah membenci angin)

**“Kamu tidak perlu menjadi luar biasa untuk memulai, namun kamu harus
memulai untuk menjadi luar biasa”**

(Zig Ziglar)

**“ Hidup secukupnya, berbahagialah sebesarnyanya. Jika kau bisa merasakan
kecewa, bersyukurlah bahwa dirimu adalah manusia ”**

(Penulis)

**“Apapun yang kau hadapi hari ini, ketahui bahwa kalau hidup bisa beri
situasi berarti ia juga pasti punya solusi. Jadi, bertahanlah! ”**

(Kata Puan)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah atas berkah, rahmat, dan limpahan nikmat-Nya berupa kesehatan dan kesempatan, penulis diberikan kemudahan untuk menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Maha karya ini penulis persembahkan untuk:

1. **Allah SWT**, yang selalu memberi kemudahan disetiap jalan yang ku ambil, selalu memberi nikmat, karunia serta hidayah-Nya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
2. **Nabi Muhammad SAW**, yang telah memberikan tauladan dan membawa perubahan dari zaman jahiliyah ke zaman yang terang benderang.
3. **Ibu Mei Sriwahyuni, Bapak Hartono, dan Adikku Tegar Adam Syahputra** tercinta, yang telah memberikan kasih sayang, dukungan, doa dan semangat selalu diberikan yang mungkin tidak pernah cukup untuk saya membalasnya. Semoga ini menjadi langkah awal yang baik dari yang terbaik untuk membuat kalian bangga.
4. **Keluarga Besar Sugiyoto dan Marto Taruno**, terima kasih atas doa, dukungan, dan kasih sayang yang selalu diberikan.
5. **Ibu Dra. Nursiam MH, AK**, selaku Dosen Pembimbing yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan masukan, bimbingan, dan arahan dari awal penyusunan hingga terselesaikannya skripsi ini
6. **Sahabat-sahabat tercinta**, GGC, Marjan, LPM Balans, Annisa Fitriana K, Delavita, Shinta Pratiwi, Wisnu Nugroho, Rina Handayani dan Woro atas semangat, dukungan, dan motivasi yang selalu mengiringi.

7. **Teman-teman Akuntansi Kelas D angkatan 2015** sekaligus teman seperjuangan, teman teman yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, yang telah memberikan semangat, dukungan, kebersamaan dan kekompakan selama ini.
8. **Almamaterku**, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr. Wb

Syukur alhamdulillah senantiasa penulis panjatkan kehadiran ALLAH SWT, yang atas limpahan nikmat-NYA, nikmat sehat dan sempat sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini, yang berjudul **“PENGARUH KEMUDAHAN, HARGA, KUALITAS PELAYANAN DAN KEAMANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK MELALUI APLIKASI SHOPEE.ID” (Studi Empiris pada Mahasiswa Akuntansi Angkatan 2016 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta).**

Skripsi ini disusun dengan maksud untuk memenuhi salah satu syarat dalam rangka menyelesaikan program pendidikan Strata 1 (S1) Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung hingga selesainya skripsi ini. Maka pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Sofyan Anif, M.Si, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Dr. Syamsudin, M.M, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Dr. Fatchan Achyani, SE., M.Si., selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
4. Ibu Dra. Nursiam MH. AK, selaku pembimbing Skripsi yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan masukan, bimbingan, dan arahan dari awal penyusunan hingga terselesaikannya skripsi ini.

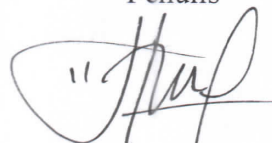
5. Seluruh Dosen dan Staf karyawan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
6. Kedua orang tuaku tercinta yang telah mendidik anaknya untuk menjadi lebih baik, terima kasih untuk kasih sayang, pengorbanan, dan doa yang selalu dipanjatkan.
7. Semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Semoga Allah selalu membalas segala kebaikan yang kalian berikan.
8. Almamaterku Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari sempurna, namun penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulisan selanjutnya. Masukan baik kritikan maupun saran yang bersifat membangun demi perbaikan skripsi ini sangat penulis harapkan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Surakarta, 28 Januari 2020

Penulis



Anastasia Auti Merry Yanissa

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
ABSTRAK	xvii
ABSTRACT	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	9
E. Sistematika Penulisan.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12

A.	Landasan Teori.....	12
1.	<i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	12
2.	<i>Technology Of Planned Behaviour (TPB)</i>	13
3.	Teori Pembelajaran Sosial	15
4.	Pemasaran Elektronik	16
5.	<i>E-Commerce</i> (Perdagangan Elektronik)	17
6.	Keputusan Pembelian	20
7.	Kemudahan	24
8.	Harga.....	25
9.	Kualitas Pelayanan.....	28
10.	Keamanan	30
B.	Penelitian Terdahulu	32
C.	Kerangka Pemikiran.....	35
D.	Pengembangan Hipotesis	36
BAB III METODE PENELITIAN.....		40
A.	Desain Penelitian	40
B.	Populasi dan Sampel Penelitian.....	40
C.	Data dan Sumber Data	42
D.	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	43
1.	Variabel Dependen	43
2.	Variabel Independen	44
E.	Metode Analisis Data	47
1.	Statistik Deskriptif	48

2.	Uji Kualitas Data	49
3.	Uji Asumsi Klasik.....	50
4.	Uji Hipotesis	52
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN		56
A.	Deskripsi Objek Penelitian.....	56
B.	Karakteristik Responden	57
C.	Statistik Deskriptif.....	60
D.	Pengujian Kualitas Data	63
1.	Uji Validitas	63
2.	Uji Reliabilitas	64
E.	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	65
1.	Hasil Uji Normalitas Data	65
2.	Hasil Uji Multikolinearitas	66
3.	Hasil Uji Heterokedastisitas	67
F.	Hasil Pengujian Hipotesis	68
1.	Analisis Regresi Linier Berganda	68
2.	Koefisien Determinasi (R^2).....	70
3.	Uji Simultan (Uji F).....	70
4.	Uji Parsial (Uji t)	71
G.	Pembahasan	72
BAB V PENUTUP		78
A.	Simpulan.....	78
B.	Keterbatasan Penelitian	79

C. Saran.....	80
-----------------	----

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel IV.1 Tingkat Pengembalian Kuesioner	57
Tabel IV.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	57
Tabel IV.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	58
Tabel IV.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Belanja.....	58
Tabel IV. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Nominal Belanja.....	59
Tabel IV. 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Media Elektronik.....	60
Tabel IV.7 Statistik Deskriptif	61
Tabel IV.8 Hasil Uji Validitas Variabel Penelitian.....	63
Tabel IV.9 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian	65
Tabel IV.10 Hasil Uji Normalitas	66
Tabel IV.11 Hasil Uji Multikolinearitas	67
Tabel IV.12 Hasil Uji Heteroskedastisitas	68
Tabel IV.13 Hasil Uji Analisis Regresi Berganda	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1 Hasil Survei Pengguna Internet di Indonesia.....	2
Gambar I.2 Toko Online di Indonesia Sepanjang Tahun 2018	4
Gambar I.3 Shopee Sukses di Mobile APP	5
Gambar II.1 <i>Bussiness-to-bussiness (B2B)</i>	17
Gambar II.2 <i>Bussiness-to-consumer (B2C)</i>	18
Gambar II.3 <i>Consumer-to-consumer (C2C)</i>	18
Gambar II.4 <i>Consumer-to-bussiness (C2B)</i>	19
Gambar II.5 Proses Keputusan Pembelian Konsumen	21
Gambar II.6 Dasar Penetapan Harga.....	27
Gambar II.7 Kerangka Pemikiran Penelitian	35

DAFTAR LAMPIRAN

1. Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian
2. Lampiran 2: Data Diri Responden
3. Lampiran 3 : Tabulasi Data Penelitian
4. Lampiran 4 : Hasil Uji Validitas
5. Lampiran 5: Hasil Uji Reliabilitas
6. Lampiran 6 : Hasil Uji Statistik Deskriptif
7. Lampiran 7 : Hasil Uji Analisis Regresi Berganda
8. Lampiran 8 : Hasil Uji Normalitas
9. Lampiran 9 : Hasil Uji Multikoleniaritas
10. Lampiran 10 : Hasil Uji Heterokedastisitas
11. Lampiran 11 : Hasil Uji Determinasi Koefisien (R^2)
12. Lampiran 12 : Hasil Uji Simultan (Uji F)
13. Lampiran 13 : Hasil Uji t
14. Lampiran 15 : Surat Keterangan Validasi Data Skripsi

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kemudahan, harga, kualitas pelayanan dan keamanan terhadap keputusan pembelian produk melalui aplikasi *shopee.id*.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini merupakan metode kuantitatif. Responden dalam penelitian ini adalah mahasiswa akuntansi angkatan 2016 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta dimana pengambilan sampel menggunakan metode *incidental sampling*, dengan jumlah sampel sebesar 81 responden. Teknik analisis data menggunakan model regresi linier berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kemudahan, harga, dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pembelian produk melalui aplikasi *Shopee.id* dengan nilai *sig* masing-masing sebesar 0,033; 0,000; dan 0,000. Sedangkan, keamanan tidak berpengaruh terhadap keputusan pembelian produk melalui aplikasi *Shopee.id* dengan nilai *sig* sebesar 0,087.

Kata Kunci : *kemudahan, harga, kualitas pelayanan, keamanan, keputusan pembelian produk.*

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of convenience, price, service quality and safety on product purchasing decisions through the shopee.id application.

The method used in this study is a quantitative method. Respondents in this study were accounting students for the 2016 class of the Faculty of Economics and Business, University of Muhammadiyah Surakarta, where sampling used the incidental sampling method, with a total sample of 81 respondents. Data analysis techniques used multiple linear regression models.

The results of this study indicate that ease, price, and quality of service affect the product purchase decision through the Shopee.id application with each sig value of 0,033; 0,000; and 0,000. Meanwhile, security has no effect on product purchasing decisions through the shopee.id application with a sig value of 0,087.

Keywords : *ease, price, quality of service, security, decision on purchasing product.*